

DELFI

KNJIŽARE

TRŽIŠTE

Koristeći Lagunino izdavačko iskustvo i ugledajući se na najbolje svetske primere i prakse, knjižare Delfi su od početka osnivanja kompanije pratile trendove: prepoznatljiv i moderan izgled, tim edukovanih knjižara, prijatan enterijer, redovne akcije i popusti, izuzetno bogata ponuda naslova i gift programa i poštovanje lokalnog karaktera. Analiza tržišta knjiga je svojevremeno pokazala da takav knjižarski lanac ne postoji, i uočena je potreba da se kupcima ponude i najnoviji naslovi na engleskom i francuskom jeziku. Težimo tome da svaka naša knjižara bude unikatna i po svom asortimanu prilagođena gradu u kojem se nalazi. Knjige na engleskom su se našle na policama najveće knjižare - Delfi SKC, kao i mnogobrojna muzička i filmska ostvarenja na CD-u. U saradnji sa Francuskim institutom pokrenuli smo i prvi Francuski kutak i ponudili kupcima bogat i aktuelan izbor knjiga i stripova na francuskom jeziku za odrasle i decu. U ovom trenutku saradjujemo sa više od 600 domaćih izdavača i distributera, nudeći postojanost u organizacijskom i finansijskom pogledu. Naša knjižara u SKC-u jedina je koja u svakom trenutku može da ponudi sve naslove svih domaćih izdavača. Odličnu saradnju imamo i sa vodećim britanskim izdavačima, kao što su *Penguin*, *Harper Collins*, *PanMacmillan*, *Transworld*. Paralelno sa raskošnom ponudom knjiga, koje čine 80% asortimana, naše knjižare nude gift program, kartolejrijsku i kancelarijsku opremu, video-igre i ulaznice za sve koncerte, predstave i druge kulturne manifestacije. Naš sajt www.delfi.rs razvio se u vodeću internet knjižaru u regionu, tako da smo prisutni i na onlajn tržištu.

DOSTIGNUĆA

Delfi je najveći privatni knjižarski lanac koji danas s ponosom broji 42 knjižare širom Srbije, na prestižnim lokacijama. U Beogradu je dosad



otvoreno ukupno 18 knjižara i jedan gift šop, kao i knjižara na aerodromu *Nikola Tesla*. Naš tim zaposlenih broji preko 350 ljudi, i taj broj neprestano raste. Posebno smo ponosni na činjenicu da je knjižara Delfi u SKC-u jedina knjižara gde se mogu naći sva domaća izdanja. *Noć knjige* je manifestacija koju organizujemo dva puta godišnje, a za samo nekoliko sati knjižare Delfi poseti više od 30.000 čitalaca. Interesovanje za knjigu, posećenost manifestacije, kvalitet i raznovrsnost ponude knjiga, kao i neobičajeno veliki popusti mogu se porediti samo sa značajem koji ima Beogradski sajam knjiga. Naš sajt poseti mesečno više od pola miliona ljudi, a na *Fejsbuku* imamo 57.000 pratilaca. U novembru 2017. pokrenuli smo zatvorenu grupu *Delfi kutak* koja je za svega šest meseci privukla 11.000 članova i postala prostor u kojem se svakodnevno odvija živa diskusija o knjigama. Sajt knjižare Delfi je među prvih 35 u Srbiji koji je stekao sertifikat E-trastmark (*E-Trustmark*), oznaku poverenja u elektronskoj trgovini.

ISTORIJAT

Dejan Papić, osnivač i direktor Lagune, vodeće domaće izdavačke kuće i jedne od najvećih u regionu, osnovao je knjižarski lanac Delfi sa istom vizijom koja ga je podstakla i na osnivanje prve izdavačke kuće - da se standardi u oblasti izdavaštva i plasmana knjiga podignu na viši stepen. Tako je od 2009. godine do danas - lanac knjižara Delfi neprestano raste.

Prva knjižara je otvorena u Beogradu, u Makedonskoj ulici, a kruna osnivanja lanca te godine bilo je otvaranje knjižare u Kralja Milana 48, u legendarnom zdanju beogradskog Studentskog kulturnog centra (SKC). Sa velikim entuzijazmom i iskrenim trudom, knjižare Delfi su postigle status najreferentnijeg knjižarskog lanca u regionu u pogledu izbora naslova. Paralelno sa fizičkim knjižarama, pokrenuli smo i najveću internet knjižaru u regionu www.delfi.rs. Delfi knjižare i IP Laguna blisko saraduju i rade pod prepoznatljivim brendom, a to je Lagunin klub čitalaca. Klub danas broji više od 500.000

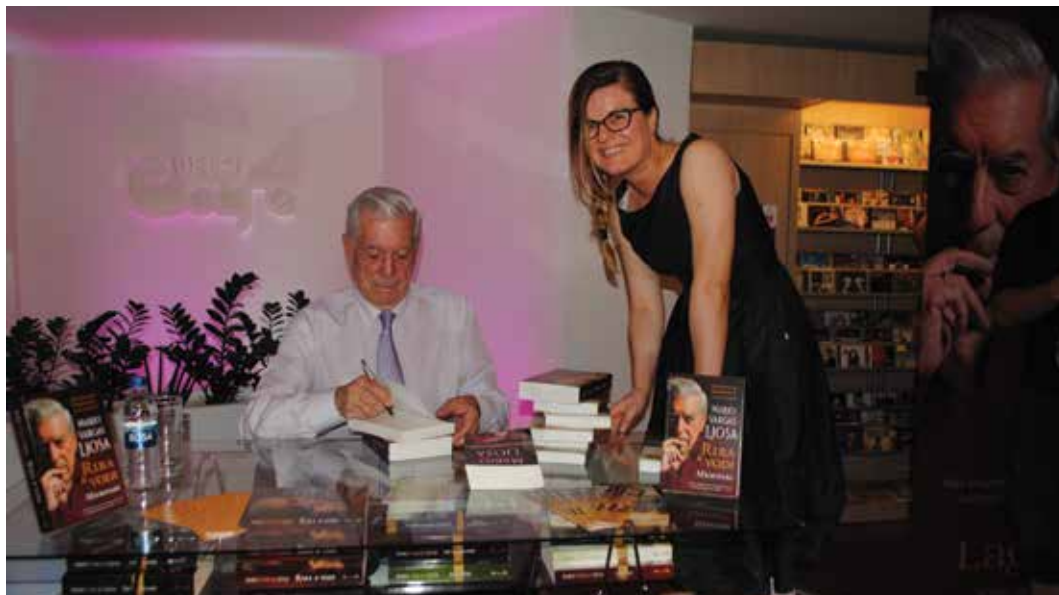


Laguna

Klub čitalaca



članova koji uživaju pogodnosti kupovine knjiga sa popustom i redovno nam se vraćaju. Tokom vremena, knjižara Delfi SKC postala je sinonim za najbolje mesto za književnu promociju, i dosad smo ugostili brojne ugledne pisce, kako domaće tako i strane - Jua Nesbea, Marija Vargasa Ljosu, Vilijama Pola Janga, Žerara de Kortansa, Trejsi Ševalije, Frederika Begbedea, Tonija Parsonsa, Tarika Alija, Pjera Lemetra, Lusindu Rajli, Ildefonsa Falkonesa, Amitava Goša - i navikli čitalačku publiku da posećuje ovakva dešavanja. Već od osnivanja prve knjižare pre skoro jedne decenije, knjižare Delfi dobile su štand na Beogradskom sajmu knjiga, i taj štand je, iz godine u godinu, najposećeniji. Drugi Delfi punkt na Sajmu knjiga otvoren je 2017. godine, sa gift programom u prvom planu. Naročita pažnja posvećena je dizajnu štanda, koji ga izdvaja među konkurencijom.



PROIZVODI/USLUGE

Standardi koje smo postavili na početku i od kojih nećemo odustajati jesu da naši čitaoci i partneri zaslužuju samo najbolje. Kupci i dobavljači nas prepoznaju kao osvežavajuću alternativu postojećim knjižarskim sistemima. Aktivno se bavimo promovisanjem knjiga i čitanja kroz odobravanje količinskog popusta prilikom kupovine tri i više knjiga, organizovanjem manifestacija *Noć knjige* i *Dečji dani kulture*. Na sajtu www.delfi.rs imamo 100.000 artikala u ponudi: knjige, stripove, časopise, udžbenike, muziku, filmove, gift program itd. Jedna od velikih pogodnosti našeg sajta sastoji se u tome što vršimo isporuku knjiga širom sveta u roku od dva radna dana. Oni koji više vole da posete naše knjižare i na licu mesta odaberu svoje omiljene artikle, uvek imaju mogućnost da se učlane u Lagunin klub čitalaca i time steknu mogućnost da ostvaruju atraktivne popuste tokom godine. Informacije o najnovijim izdanjima, aktuelnim akcijama i popustima, vestima iz sveta književnosti i kulture šaljemo jednom nedeljno putem *newslettera* koji se distribuira na 100.000 adresa. U okviru knjižare Delfi SKC nalazi se i Delfi Café, prvi kafe u Beogradu koji je strogo nepušački. Zbog toga je idealno mesto za druženje i održavanje radionica za decu i drugih sličnih manifestacija. U tom prostoru se održavaju i književne promocije i tribine, a njegova prilagodljivost i dobar prostorni kapacitet omogućavaju da svaka promocija bude dobro posećena i da ostavi sjajan utisak na učesnike i posetioce što je odlična potpora za podršku čitanju. Književni klub, u organizaciji IP Laguna, održava se jednom mesečno u ovom prostoru, gde su čitaoci pozvani da vode javnu debatu o aktuelnim izdanjima.

NAJNOVIJI PODUHVA TI

Na inicijativu Skupštine grada Beograda, knjižare najvećeg lanca u Srbiji, Delfi, ponele su imena velikana srpske književnosti. Prva knjižara, u Vasinovoj ulici u Beogradu, dobila je ime „Miloš Crnjanski“. Sledile su je i druge, širom Srbije, sa imenima slavni h srpskih pisaca: Ive Andrića, Duška Radovića, Borislava Pekića, Branka Miljkovića i mnogih drugih.

Svako imenovanje knjižare je svečani trenutak uz prisustvo zvaničnika, a posetioci imaju priliku da tog dana uživaju specijalne popuste na najnovija Lagunina izdanja. Budući da su knjižare nekada nosile imena ličnosti zaslužnih za umetničku i kulturu scenu, smatrali smo da i naše knjižare, s obzirom na svoju glavnu misiju, treba da ponese imena koja su obeležila istorijsku i književnu pozoricu srpskog jezika. Time naš angažman dobija na značaju, jer je ovaj potez naš zalag za istrajnost u poduhvatu širenja i unapređenja čitalačke kulture.

PROMOCIJA

Naš marketing tim je veoma aktivan u organizovanju pratećeg programa knjižara, kao što su promocije, potpisivanje knjiga, druženje sa autorima, tematski dani, akcije i sajmovi. Osim klasičnih kanala promocije - u štampanim medijima i na televiziji - naš tim neprestano radi na imidžu naših knjižara, pa samim tim prati i sve

tendencije u oblasti digitalnih komunikacija. Tako sajt www.delfi.rs prenosi veoma zanimljive vesti iz sveta knjige, na *Fejsbuk* stranici knjižara Delfi promoviramo nove naslove i akcije, a zatvorena *Fejsbuk*

grupa *Delfi kutak* postala je pravi hit među knjigoljupcima. U ovoj grupi sami članovi objavljuju po 70 postova dnevno što svedoči o odličnoj administraciji ove grupe i ciljanom vodstvu tema koje plasiramo među članovima. Izuzetna edukovanost i kvalifikovanost naših knjižara čini posebnu i najvredniju promociju lanca Delfi. Oni mogu da odgovore na svako pitanje kupca, preporučie prave naslove i usmere ih u kupovini, uz osmeh i ljubaznost. Krug zadovoljnih kupaca se spontano širi prenoseći poruku o „mestu dobre knjige“.

VREDNOSTI BREND A

Od samog osnivanja knjižare Delfi su postavile za cilj visok standard usluge i poslovanja. Naša posvećenost tom cilju rezultirala je time da imamo zavidan broj lokacija na prestižnim adresama u gradovima širom Srbije, preko 1.000 dobavljača i stotine redovnih partnera. Ipak, ono što nama najviše znači jeste odnos prema zaposlenima i prema kupcima. Veoma

nam je važno da svaki kupac bude uslužen pravovremeno i da dobije punu informaciju o svakom artiklu koji ga zanima. Ne krijemo da često čujemo u spontanom razgovoru da su naše knjižare postale sinonim za „knjižaru“, da je ljudima prijatno u njima i da se u njih vraćaju jer ih tamo dočekuje „samo njihov“ knjižar koji „uvek sve zna“. Svesni da raspoložemo moćnim kanalima komunikacije, i da zahvaljujući našem osnivaču IP Laguna možemo računati na podršku domaćih pisaca, lanac knjižara Delfi rado učestvuje u humanitarnim projektima, podstičući time pozitivan stav prema ljudskom životu i promociji čitanja uopšte. Prikupljamo knjige za decu bez roditelja u Svratištu, organizujemo čitanje knjiga za decu bez roditeljskog staranja. Učestvovali smo u akciji „Pokloni knjigu za novi početak“ kako bismo pomogli bibliotekama ugroženim poplavama, kao i u akciji „SOS Dečija sela Srbija“.

ONO ŠTO NISTE ZNALI

KNJIŽARE DELFI

- Ako biste čitali 100 knjiga godišnje, bilo bi vam potrebno 450 godina da pročitate sve naslove koje imamo u ponudi.
- *Noć knjige*, najveću manifestaciju u našoj organizaciji, poseti više ljudi nego što Farska ostrva imaju stanovnika.
- Ženama pripada 85% menadžerskih pozicija u knjižarama Delfi.
- Ukupna dužina polica s knjigama svih naših knjižara iznosi više od 12 kilometara.
- U našim knjižarama je u 2017. kupljeno 1,8 miliona knjiga.
- Posebnu atmosferu knjižari Delfi SKC daje izložba predmeta koje su pisci poklonili knjižari.
- Knjižare Delfi učestvuju u dobrotvornom novogodišnjem Coca-Cola karavanu i svake godine prikupljaju knjige za decu bez roditeljskog staranja.
- Na novogodišnjem spisku poklon-paketića za decu imamo preko 100 dece. Novi naraštaji će po broju uskoro dostići trećinu broja naših zaposlenih.

